

## UNE EXPÉRIENCE À PARTAGER : LE COLLOQUE *LEAN* SANTÉ 2015

LES 27, 28 ET 29 MAI DERNIERS AVAIT LIEU À L'HÔTEL HILTON DE QUÉBEC LE COLLOQUE *LEAN* SANTÉ 2015. CETTE 4<sup>E</sup> ÉDITION CHAPEAUTÉE PAR LA COMMUNAUTÉ VIRTUELLE DE PRATIQUE EN AMÉLIORATION CONTINUE (CVPAC) COMPTAIT PARMIS SES PRÉCIEUX PARTENAIRES L'IUCPQ. CE RENDEZ-VOUS ANNUEL CONTRIBUE À UNE RÉFLEXION GLOBALE SUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE VÉRITABLE CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE EN PROPOSANT DES FORMATIONS BASÉES SUR LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE, L'EXPÉRIMENTATION ET L'ACQUISITION DE NOUVELLES IDÉES.



Claude Larochelle quelques minutes après sa conférence en compagnie de Julie Perron, chef de service hygiène et salubrité et de Denis Bouchard, président-directeur général, à l'IUCPQ.

### L'EXPERTISE DÉVELOPPÉE AU SEIN DE NOTRE ÉTABLISSEMENT FUT MISE DE L'AVANT

Lors d'un atelier intitulé « La mesure : une collecte adaptée et efficace pour des résultats probants » Sébastien Blais, coordonnateur en optimisation des processus et de la performance, Marc Frenette et Philippe Perron Bélanger, conseillers en amélioration continue de l'IUCPQ ont su faire valoir l'éventail des techniques clés favorisant une prise de décisions éclairée.

Quant à lui, Claude Larochelle, préposé à la lingerie, a participé au panel « Être Lean ensemble ». Inspiré par son expérience, il a su partager son opinion sur les conditions gagnantes du *Lean* et sa vision du changement.

« JAMAIS JE N'AURAIS PENSÉ UN JOUR PARLER DEVANT PLUS DE 300 PERSONNES! C'ÉTAIT STRESSANT! IL Y A UN AN J'ÉTAIS GÊNÉ DE PRENDRE LA PAROLE DANS LES RÉUNIONS D'ÉQUIPE. JE NE ME RECONNAIS PU ! JE SUIS HEUREUX DE L'AVOIR FAIT, C'EST UN « BOOST » DE CONFIANCE! LE PROJET DE LA LINGERIE C'EST NOTRE BÉBÉ ET DE LE PARTAGER C'EST VALORISANT. IL CONTINUE À ÉVOLUER, ON L'AMÉLIORE EN CONTINU, DE PETITES AMÉLIORATIONS, MAIS QUI SONT DE PLUS EN PLUS PRÉCISES. »

### L'IUCPQ RAYONNE LORS DU COLLOQUE

PARMI LES 35 PROJETS INSPIRANTS QUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉS LORS DE L'ÉVÉNEMENT LES 2 PREMIÈRES PLACES ONT ÉTÉ ATTRIBUÉES À L'INSTITUT.

Le projet des archives médicales remporte le prix « Coup de cœur du public » pour la création d'un processus de numérisation dans le cadre du dossier patient électronique. Suivi de très près par le projet d'optimisation de la prise en charge de la clientèle au Service de réadaptation qui s'est vu attribué la deuxième place.

### LES GESTIONNAIRES ET LES MEMBRES DE LEUR ÉQUIPE QUI PRÉSENTAIENT LES PROJETS NOUS PARTAGENT LEUR EXPÉRIENCE :

« Avoir Mikaël avec moi a été très gagnant, car les participants pouvaient avoir l'opinion et la vision d'un employé impliqué dans le projet. C'est une belle reconnaissance de son engagement. Il a lui-même reçu des félicitations. Il était très fier d'être là pour représenter l'équipe et avec raison! »



Renée Gamache et Bernard Guérin du Service de réadaptation en compagnie d'Isabelle Rivard et de Mikaël Leclerc-Gauthier du service des archives, heureux de la présentation de leur projet au colloque.

« Les gens étaient impressionnés par nos solutions ce qui nous permet de prendre du recul et de réaliser tout le beau et gros travail d'équipe que nous avons accompli!

**LA CERISE SUR LE SUNDAY FUT DE REMPORTER LE PRIX « COUP DE CŒUR DU PUBLIC »!  
WOW! CE FUT UNE EXPÉRIENCE GÉNIALE! »**

*Isabelle Rivard, chef de service des archives  
médicales et secrétariats médicaux*

« J'ai été flatté que ma supérieure me choisisse même si je ne me considère pas comme un grand orateur. Je peux dire que je ne regrette pas du tout ma participation. C'était très enrichissant de pouvoir échanger avec les autres professionnels. Les réactions par rapport à notre projet *Lean* ont été très positives et plusieurs nous ont demandé conseil sur comment procéder dans leur établissement. C'est encourageant de voir que nos efforts portent fruit !

Je crois aussi que ce genre d'événement est très important, car il permet la rencontre et l'échange d'idées entre les professionnels de différents milieux, ce qui est indispensable à l'amélioration continue.

**MON OPINION SUR LE LEAN N'A PAS VRAIMENT CHANGÉ, SINON QUE JE CROIS MAINTENANT PLUS QUE JAMAIS À LA PERTINENCE DE CETTE MÉTHODE D'ORGANISATION DU TRAVAIL. L'ÉVÉNEMENT NOUS A PERMIS DE CONSTATER QUE LES RÉSULTATS SONT TRÈS POSITIFS, PEU IMPORTE LA SPHÈRE DANS LAQUELLE CE FUT IMPLANTÉ. »**

*Mikaël Leclerc-Gauthier, agent administratif*



« Plusieurs personnes de différentes organisations et secteurs sont venues nous voir et ont démontré un intérêt réel pour notre projet. La présence de Renée a été grandement appréciée. Plusieurs visiteurs m'ont dit qu'elle était excellente! Nous avons été constamment occupés. J'ai beaucoup apprécié les échanges.

**LES CONFÉRENCES AUXQUELLES J'AI ASSISTÉES M'ONT PERMIS DE RÉALISER L'AVANCEMENT QUE NOUS AVONS À L'INSTITUT PAR RAPPORT AU LEAN. LA CONFÉRENCE SUR LE FUTUR DU LEAN EN SANTÉ, OFFERTE PAR LE DR. MICHEL TÉTREAUPT PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'HÔPITAL SAINT-BONIFACE, FUT PARTICULIÈREMENT INSPIRANTE. SELON MOI, CE COLLOQUE C'EST UN ÉVÉNEMENT ESSENTIEL AUQUEL L'UICPQ DEVRAIT ASSISTER À CHAQUE ANNÉE. »**

*Bernard Guérin, chef de service de la réadaptation*

« J'ai apprécié pouvoir participer à cet événement afin de partager les résultats de notre projet *Lean* en réadaptation. C'est une marque de confiance et ce fut apprécié. J'ai trouvé stimulant l'attention que les gens ont porté à notre projet. Les différentes questions qui ont été posées témoignaient d'un besoin dans plusieurs milieux. J'ai été étonnée de l'intérêt que cette approche suscite dans le domaine de la santé et encore plus de constater les nombreuses idées que les gens ont mis de l'avant pour identifier des solutions afin d'optimiser leurs processus.

**LE FAIT D'INVITER UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE POUR PRÉSENTER NOTRE PROJET DÉMONTRE LE RÉEL DÉSIR DE L'ORGANISATION D'INTÉGRER LES GENS DU TERRAIN ET DE LES FAIRE PARTICIPER. LE LEAN EST UNE MÉTHODE EFFICACE QUI FAVORISE L'IDENTIFICATION DE PROBLÈMES ET DE SOLUTIONS EN IMPLIQUANT DIRECTEMENT LES ÉQUIPES, CE QUI EST À MON AVIS UNE SOLUTION GAGNANTE DANS L'INSTAURATION D'UN CHANGEMENT. »**

*Renée Gamache, ergothérapeute*

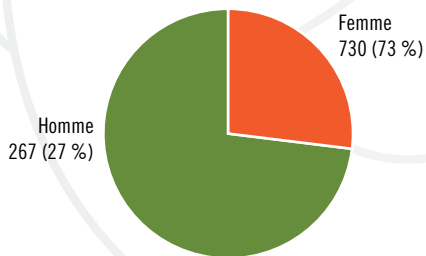
# LA PERCEPTION DU LEAN À L'IUCPQ : LES RÉSULTATS DU SONDAGE

AU PRINTEMPS DERNIER, UN SONDAGE ANONYME SUR LE *LEAN* A CIRCULÉ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT.

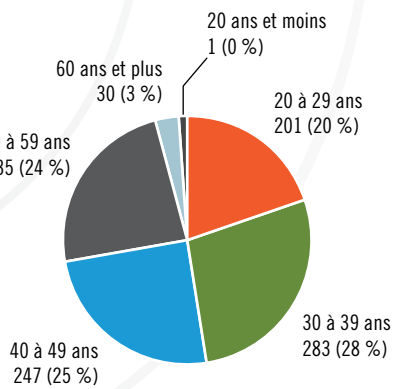
AU TOTAL, 997 INTERVENANTS ET MEMBRES DU PERSONNEL ONT RÉPONDU AUX QUESTIONS QUI VISAIENT À DRESSER LE PORTRAIT GÉNÉRAL DE LA PERCEPTION DU *LEAN* ET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE À L'IUCPQ. GRÂCE À CET EXCELLENT TAUX DE PARTICIPATION, L'ÉQUIPE DE LA GESTION DE LA PERFORMANCE ORIENTERA SES ACTIONS AFIN DE MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX RÉALITÉS DES ÉQUIPES. C'EST AVEC PLAISIR DE NOUS VOUS PRÉSENTONS LES RÉSULTATS DU SONDAGE AUXQUELS VOUS AVEZ RÉPONDU EN SI GRAND NOMBRE.

## LE PROFIL DES RÉPONDANTS

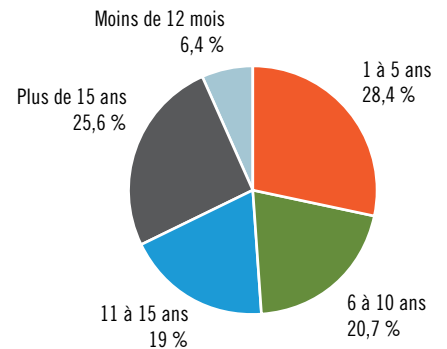
### LE SEXE



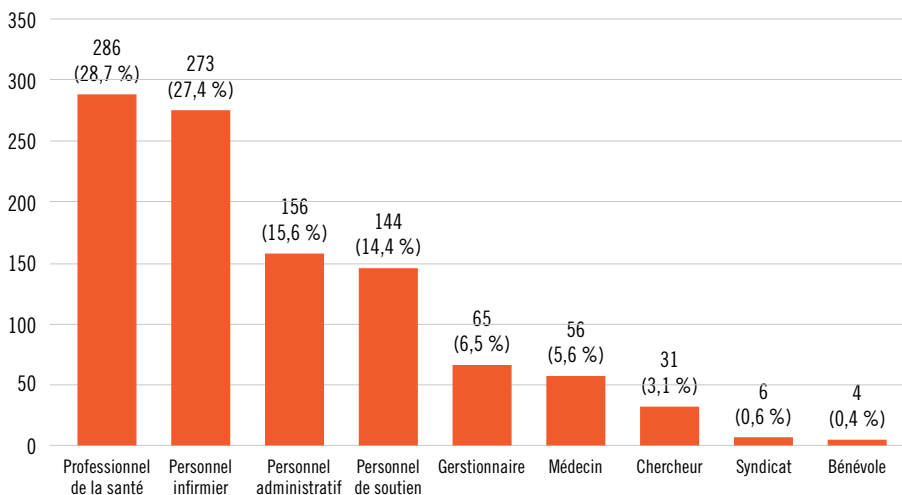
### LE GROUPE D'ÂGE



### L'ANCIENNETÉ



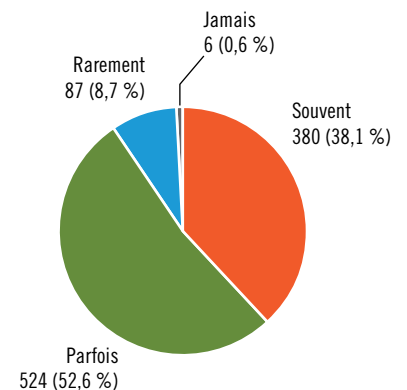
## LES CATÉGORIES D'EMPLOIS OCCUPÉS



*Il est à noter que 2,4 % des répondants appartiennent à plus d'une catégorie d'emploi.*

## LA PLACE DU LEAN À L'IUCPQ

**Près de 91 % des répondants pensent régulièrement et occasionnellement que leur travail fonctionnerait mieux si l'on procédait différemment**

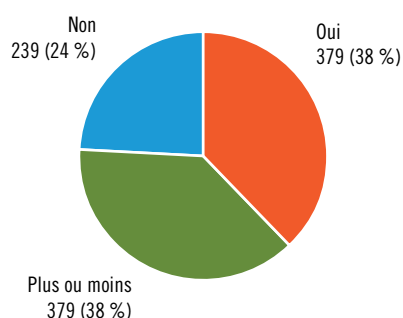


## LA PLACE DU LEAN À L'IUCPQ (SUITE)

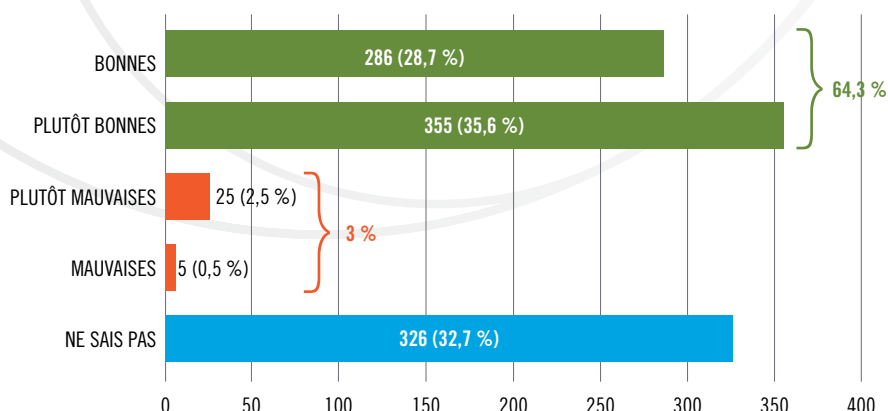
83 % des gens ont déjà entendu parler du *Lean* grâce à :

- un projet dans leur service (48,9 %)
- des collègues et des employés de l'IUCPQ (44 %)
- la section *Lean* du bulletin l'Institut (34,6 %)
- des réunions de service (26,3 %)

76 % arrivent à l'expliquer en totalité ou partiellement

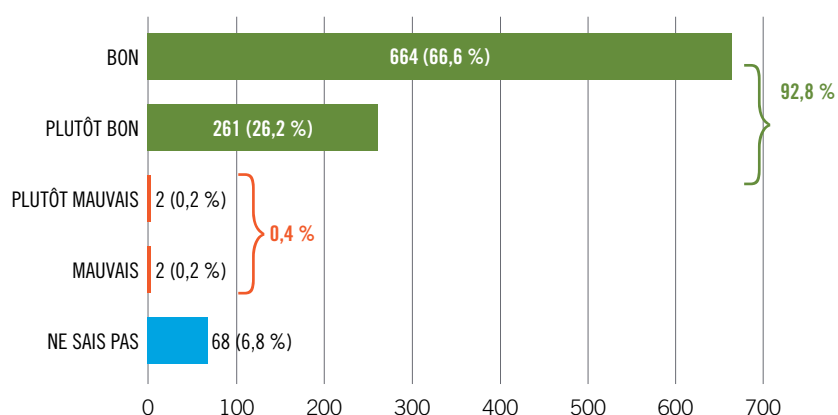


64,3 % ont une perception favorable envers les méthodes du *Lean*, 3 % ont une opinion défavorable et 32,7 % ne sont pas encore en mesure de se prononcer



LE LEAN PEUT ÊTRE UNE SOLUTION POUR AMÉLIORER :	FAVORABLE	DÉFAVORABLE	NE SAIS PAS
La qualité des services rendus aux usagers?	73,9 %	4,7 %	21,4 %
Les méthodes de travail?	76,7 %	3,2 %	20,2 %
L'accessibilité des services pour les usagers?	69,3 %	6,4 %	24,3 %
Les pratiques de gestion des cadres?	64,5 %	6,8 %	28,7 %
La motivation des personnes?	65,3 %	10,5 %	24,2 %
Les processus de travail?	75,3 %	3,9 %	20,8 %
La mobilisation des équipes?	68,2 %	8 %	23,8 %
Les conditions de pratique?	69 %	7,6 %	23,4 %
Les relations interpersonnelles au sein des équipes?	63,7 %	10,1 %	26,2 %

Parmi les répondants, 92,8 % ont une perception favorable envers le développement d'une culture d'amélioration continue au sein de l'établissement, 0,4 % ont une opinion plutôt défavorable et 6,8 % ne sont pas en mesure de se prononcer



## NOS CONSTATS

Bien que le sondage révèle une tendance positive envers le *Lean*, les données recueillies nous ont permis de constater que les outils qu'offre la méthodologie sont moins connus, à l'exception de l'atelier kaizen qui s'est largement démarqué avec 43 % des répondants qui en ont déjà entendu parler et 16,3 % qui y ont déjà participé. Grâce aux informations et commentaires recueillis, nous sommes à même de constater que la compréhension, l'expérimentation et l'implication des équipes sont les clés du succès.

## EN CONCLUSION

D'abord, merci d'avoir participé en si grand nombre au sondage. Sachez que l'ensemble des commentaires recueilli sera étudié de façon constructive afin de nous aiguiller dans la progression d'une culture d'amélioration continue au sein de l'établissement. Au bénéfice des usagers et des équipes, l'approche *Lean* doit être adaptée aux réalités quotidiennes de notre établissement de santé, et ce, dans un souci de collaboration, de partenariat, de respect, de responsabilisation et de reconnaissance. Ainsi, nous évoluerons, ensemble, vers une culture d'amélioration continue!

Vous avez des questions concernant le sondage, communiquez avec nous au poste 4203.

**Merci de votre participation!**

# FAIRE MIEUX ENSEMBLE !

## DES PROJETS EN COURS DE RÉALISATION, DES ÉQUIPES AU CŒUR DES SOLUTIONS !

Au cours des prochaines semaines, grâce à l'implication des équipes et au partage de leurs réalités, des solutions gagnantes à des problèmes récurrents pourront être apportées.

À ce jour, **22** gestionnaires dans l'établissement ont complété leur formation d'agent *Lean* ceinture verte. Désormais, ils sont en mesure de soutenir des projets d'amélioration à partir des méthodologies du *Lean*. Le tableau ci-dessous dresse l'ensemble des projets en développement :

AGENTS LEAN	SERVICES / SECTEURS DU PROJET	PROCESSUS EN COURS D'OPTIMISATION
Michelle Audit Laboratoire de biologie médicale	Hématologie	Processus de gestion de l'organisation du travail dans le cadre de l'implantation du pneumatique
Josée Beaudet Direction des soins infirmiers	Soins infirmiers	Processus de révision des dossiers d'usagers par l'infirmière de nuit
Sébastien Blais Gestion de la performance	Secteurs cliniques	Processus de gestion du matériel de soins en location
Sébastien Blais Gestion de la performance	Unité de gériatrie 3 <sup>e</sup> Notre-Dame	Processus de tenue de dossier par l'équipe multidisciplinaire
Mathieu Bordeleau PPMC	Médecine bariatrique	Processus de gestion de la nutrition clinique
Francine Careau Soins respiratoires	Oncologie	Processus de suivi des clients
Isabel Desmarais-Chouinard Direction des services professionnels	Pharmacie	Processus d'organisation du travail du Service centralisé d'addition aux solutés (SCAS)
Marc Frenette Gestion de la performance	Pharmacie - recherche universitaire	Processus de gestion des protocoles de recherche
Marc Frenette Gestion de la performance Julie Perron Hygiène et salubrité	Organisationnel	Processus de gestion et d'utilisation de la lingerie et de la literie
Claude Landry Admission et services spécialisés Sébastien Blais Gestion de la performance	Organisationnel	Trajectoires des patients et des délais de gestion des lits
Mélanie Lévesque Unité coronarienne et 4 <sup>e</sup> Ouest	Unité coronarienne	Processus de planification et de gestion de la salle d'intervention #1
Linda Lessard Laboratoire du sommeil	Apnée du sommeil	Processus de planification et de gestion des lits du laboratoire
Bianca Paquet-Bolduc Prévention et contrôle des infections	Unité de retraitement des dispositifs médicaux	Processus de retraitement et de stérilisation



Optimisation du processus de gestion et de réalisation des demandes aux installations matérielles



Optimisation du processus de gestion et de réalisation des demandes aux installations matérielles



Processus de gestion de l'organisation du travail dans le cadre de l'implantation du pneumatique en hématologie

# TREIZE NOUVEAUX AGENTS LEAN RÉALISERONT DES PROJETS

Le 12 mars dernier avait lieu le lancement de la formation pour la troisième cohorte d'agents *Lean*. Ce coup d'envoi leur a démontré tout l'appui dont ils bénéficieront dans la réalisation de leur projet. Pour l'occasion, ils étaient entourés de Johanne Lesieur, directrice des ressources humaines, de Nathalie Poulin et Nancy Boily, chefs de service et agentes *Lean* de la première cohorte qui ont partagé leur expérience ainsi que des membres de l'équipe en gestion de la performance.

La formation pour devenir agent ceinture verte nécessite 9 journées complètes de théorie, la réalisation d'un projet suivi d'un examen qui mène à l'obtention d'un diplôme. Dès cet automne, une vague de projets et de nouvelles réalisations s'ajouteront à l'historique de l'organisation grâce à la détermination des treize nouveaux agents *Lean* en devenir. Le *Lean* vise à accroître l'accessibilité, la sécurité ainsi que la qualité des soins et des services aux usagers, et ce, tout en améliorant les conditions d'exercice des intervenants. Nous leur souhaitons le meilleur des succès dans la réalisation de leur premier projet.



De gauche à droite : Jenny Dumont, Olivier Pignac-Robitaille, Steve Gagnon, Rémy Thériault, Isabel Desmarais-Chouinard, Mireille Desgagné, Josée Beaudet, Céline Touchette, Michelle Martineau, Johanne Paradis, Érik Plourde, Sonia Pomerleau



AGENTS LEAN COHORTE III	SERVICES	FONCTIONS
Céline Touchette	Planification et coordination des projets de construction et réaménagement (PCPC)	Chef de service
Érik Plourde	3 <sup>e</sup> PC unité de soins et Cliniques ambulatoires de chirurgie cardiaque	Chef de service
Isabel Desmarais-Chouinard	Direction des services professionnels (DSP)	Pharmacienne
Jenny Dumont	Direction des programmes (DP)	Cogestionnaire clinico-administrative par intérim des programmes transversaux
Johanne Paradis	Direction des ressources financières (DRF)	Chef de service
Josée Beaudet	Direction des soins infirmiers (DSI) – secteur clinique	Conseillère-cadre
Marie-Claude Beauchemin	Services des systèmes d'information (SSI)	Chef de service
Michelle Martineau	5 <sup>e</sup> PC et Oncologie ambulatoire	Chef de service
Mireille Desgagné	Bloc opératoire	Coordonnatrice adjointe
Olivier Pignac-Robitaille	Approvisionnements	Responsable de la logistique
Rémy Thériault	Direction de la recherche universitaire (DRU)	Chef du service informatique
Sonia Pomerleau	Direction des ressources humaines (DRH)	Conseillère
Steve Gagnon	Génie biomédical (GBM)	Chef technicien

UNE UTILISATION OPTIMALE ET EFFICACE DES ÉQUIPEMENTS  
L'ÉQUIPE DU PROJET REVISE LE PROCESSUS DE GESTION  
DES APPAREILS POUR LA THÉRAPIE PAR PRESSION NÉGATIVE (TPN)  
FAVORISANT LA GUÉRISON DES PLAIES

**LEAN** **OPÉRATION BONS COUPS**

Participants au projet : Johanne Paradis, Chloé Beauchemin, Johanne Hénin, Johanne Hénin, Isabelle Desgagné, Mireille Desgagné, Candice Hébert, Rosanna de la Paroisse, Marie-Claude Beauchemin

La révision du processus de gestion des appareils TPN est un franc succès. Les solutions mises au point par les membres de l'équipe en collaboration avec le personnel améliorent les conditions d'exercice et engendrent des économies de 122 000 \$ annuellement. Une performance exceptionnelle par année !

- diminution des délais de nettoyage passant d'une moyenne de 7 jours à 15 minutes;
- diminution des coûts de location de 97 \$ permettant l'achat de nouveaux équipements;
- définition claire des rôles et des responsabilités de chacun.

Un défi relevé en équipe au bénéfice de tous, félicitations!

Tenez-vous au courant de toute nouvelle initiative! Partagez-la!  
Écrivez-nous à l'adresse suivante: [BonCoup@iugssq.ca](mailto:BonCoup@iugssq.ca)  
Ou visitez l'internet dans la section Institut/Bons coups



DES SOLUTIONS QUI FACILITENT LE TRAVAIL  
DES INTERVENANTS ET LE SUIVI DES DOSSIERS  
L'ÉQUIPE DE LA CLINIQUE D'INSUFFISANCE RÉNALE  
OPTIMISE SON PROCESSUS DE SUIVI DES USAGERS

**LEAN** **OPÉRATION BONS COUPS**

Participants au projet : Isabelle Giroux, Rosanna Pomerleau, Dr. Serge Poulin, Nathalie Thériault, Johanne Cloutier, Marc Frenette

La révision du processus de suivi de la clientèle de la clinique d'insuffisance rénale, dans le cadre du projet *Lean*, est un franc succès. Les solutions implémentées par l'équipe permettent :

- une amélioration de la coordination des rendez-vous et des profilogrammes;
- une information complète au dossier de l'usager lors de la visite médicale;
- une élimination des retours au dossier en après-midi par le médecin et les intervenants;
- un gain de temps de 10 heures par semaine pour l'ensemble des intervenants.

UNE COLLABORATION EXEMPLAIRE, FÉLICITATIONS À TOUS!

Tenez-vous au courant de toute nouvelle initiative! Partagez-la!  
Écrivez-nous à l'adresse suivante: [BonCoup@iugssq.ca](mailto:BonCoup@iugssq.ca)  
Ou visitez l'internet dans la section Institut/Bons coups



## VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS !

PARTAGEZ-NOUS VOS OPINIONS, VOS IDÉES DE PROJET, VOS PRÉOCCUPATIONS OU ENCORE FAITES-NOUS PART DE VOTRE EXPÉRIENCE! L'ÉQUIPE DU LEAN VOUS ÉCOUTE :

[IUCPQ.LEAN@SSSS.GOUV.QC.CA](mailto:IUCPQ.LEAN@SSSS.GOUV.QC.CA) / POSTE 4203

*Cindy Levasseur*  
Communications et relations publiques, *Lean*